



Collaborative Governance Berbasis Transformasi Digital Melalui Program Taring Dukcapil Di Disdukcapil Kota Denpasar

Kadek Wiwin Dwi Wismayanti ^{a*}

^a Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Jember

* Correspondence: wiwin.fisip@unud.ac.id

Abstract

The aim of this research is to find out how collaborative governance is based on digital transformation through the Taring Dukcapil program at the Denpasar City Disdukcapil. This research is qualitative research with descriptive approach. Research data was obtained through interview techniques, observation, questionnaires, documentation, and literature study. The Head of the Data Utilization and Service Innovation Division of the Denpasar City Disdukcapil, The Young Expert Policy Analysis of the Denpasar City Disdukcapil, and the people of Denpasar City were the informants for this research. The results of this research show four indicators in Collaborative Governance based on digital transformation through the Taring Dukcapil program in the Denpasar City Disdukcapil, namely: 1) Initial conditions, namely the conditions behind the formation of the Taring Dukcapil program in the Denpasar City Disdukcapil along with its supporting resources. 2) Institutional design, namely the existence of regulations or mechanisms to realize collaboration. 3) Leadership, namely the Taring Dukcapil program which is an initiative of the leadership of the Denpasar City Disdukcapil. 4) Collaborative process, namely face-to-face dialogue between the Denpasar City Disdukcapil and PT. Gojek and Grab finally reached an agreement to collaborate. To maintain the existing collaboration, each party makes a cooperation agreement which is expected to support sustainable collaboration.

Keywords: Collaborative Governance; Population Administration; Taring Dukcapil

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana *collaborative governance* berbasis transformasi digital melalui program Taring Dukcapil di Disdukcapil Kota Denpasar. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data penelitian diperoleh melalui teknik wawancara, observasi, kuesioner, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Denpasar, Analisis Kebijakan Ahli Muda Disdukcapil Kota Denpasar, dan masyarakat Kota Denpasar merupakan informan penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan empat indikator dalam *collaborative governance* berbasis transformasi digital melalui program Taring Dukcapil di Disdukcapil Kota Denpasar, yaitu: 1) Kondisi awal, yaitu keadaan yang melatarbelakangi dibentuknya program Taring Dukcapil di Disdukcapil Kota Denpasar beserta sumber daya pendukungnya. 2) Desain kelembagaan, yaitu adanya regulasi atau mekanisme dalam menjalin kolaborasi. 3) Kepemimpinan, yaitu adanya program Taring Dukcapil merupakan prakarsa dari pimpinan Disdukcapil Kota Denpasar. 4) Proses kolaboratif, yaitu adanya dialog tatap muka antara Disdukcapil Kota Denpasar dengan PT. Gojek dan Grab sampai akhirnya mencapai kesepakatan untuk melakukan kolaborasi. Untuk menjaga kolaborasi yang telah terjalin, masing-masing pihak membuat perjanjian kerja sama yang diharapkan dapat mendukung terjadinya kolaborasi yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Collaborative Governance; Administrasi Kependudukan; Taring Dukcapil

1. Pendahuluan

Perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin maju berbanding lurus dengan semakin kritisnya masyarakat terhadap hal-hal yang terjadi di sekitarnya, termasuk hak dan kewajiban yang dimiliki sebagai warga negara. Salah satu dari banyaknya hak tersebut, yaitu menerima manfaat dari adanya pelayanan publik. Di Indonesia,

pentingnya pelayanan publik dibuktikan dengan adanya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan undang-undang tersebut, pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, baik dalam bentuk barang, jasa, ataupun pelayanan administratif. Dengan adanya undang-undang tersebut, pentingnya keberadaan pelayanan publik yang mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat harus mampu diwujudkan.

Pelayanan publik yang baik tentu tidak terlepas dari pengaruh kebijakan yang dibuat. Kebijakan dalam pelayanan publik akan menentukan bagaimana suatu pelayanan akan dilaksanakan, apakah terlalu condong kepada masyarakat tertentu atau justru merangkul seluruh masyarakat. Oleh karena itu, melalui Pasal 13 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah di Indonesia memperkenankan adanya kolaborasi yang melibatkan berbagai pihak di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adanya kolaborasi ini juga dikenal dengan sebutan *collaborative governance*. Menurut Islamy (2018:3), *collaborative governance* merupakan suatu upaya oleh para pemangku kepentingan dan non-state untuk saling bekerjasama dalam membuat dan melaksanakan kebijakan. Munculnya *collaborative governance* ini dipengaruhi oleh meningkatnya jumlah aktor kebijakan, isu-isu kebijakan, dan meningkatnya institusi-institusi di luar pemerintahan (Syamsinar, 2019).

Adanya *collaborative governance* dalam kebijakan pelayanan publik akan semakin memastikan terciptanya pelayanan yang mampu memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan pelayanan itu sendiri. Hal ini dikarenakan kolaborasi tersebut yang tidak hanya membuat dan melaksanakan kebijakan dari pemerintah saja, melainkan juga terdapat keterlibatan swasta ataupun masyarakat di dalamnya. *Collaborative governance* yang melibatkan berbagai pihak juga memperbesar peluang pengembangan pelayanan publik yang kreatif, inovatif, dan efisien sebab melibatkan berbagai *stakeholder* yang saling ketergantungan untuk mencapai tujuan bersama.

Pelayanan publik saat ini telah cukup banyak mengeluarkan inovasi yang salah satunya pelayanan publik yang bertransformasi teknologi digital. Transformasi digital adalah bentuk kolaborasi teknologi dengan suatu kerangka pemerintahan untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien melalui sektor digital (Misuraca dkk, 2020). Dengan sistem pemerintahan yang berbasis digital, dapat meningkatkan kinerja pemerintah dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilakukan dengan baik. Selain itu, teknologi digital juga dapat digunakan sebagai alat yang mampu memperoleh data yang bermutu, akurat, dan relevan. Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) berdasarkan survei tahun 2020 oleh McKinsey&Company, menyatakan bahwa digitalisasi dapat digunakan sebagai media untuk menghemat waktu pelayanan sebesar 50% dan menghemat 50% anggaran yang dikeluarkan. Berdasarkan data lainnya dari Kominfo, hasil survei tahun 2022 yang dilakukan oleh Departemen Ekonomi dan Hubungan Sosial Perserikatan Bangsa-Bangsa terkait implementasi dari sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), menjelaskan bahwa Indonesia berada pada peringkat ke-77 dari 193 negara yang tergabung dalam PBB dan berhasil mengalami kenaikan sebanyak 11 peringkat dibandingkan dengan survei pada tahun 2020. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi di Indonesia berkembang dengan sangat pesat dan menandakan bahwa pengembangan SPBE berjalan dengan baik.

Provinsi Bali merupakan salah satu daerah yang menerapkan transformasi digital. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), Provinsi Bali yang tercatat sebagai peraih Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK) tertinggi keempat dengan nilai 6.64 pada tahun 2022, turut menghendaki adanya inovasi pelayanan digitalisasi, terutama dalam administrasi kependudukan di setiap kabupaten dan kotanya. Hal tersebut terlihat dari berbagai layanan digital yang dimiliki masing-masing Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) kabupaten dan kota di Bali, misalnya Kabupaten Buleleng dengan inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Aku Online) ataupun Kabupaten Badung dengan inovasi Telunjuk Sakti Desa. Inovasi ini tentu tidak terlepas dari konsep *collaborative governance*, di mana inovasi yang telah diwadahi oleh pemerintah pusat selaku penyelenggara di tingkat hulu terus dikolaborasikan juga inovasinya kepada pemerintah daerah sebagai penyelenggara di tingkat hilir maupun kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Collaborative governance dikembangkan untuk merespon adanya kompleksitas masalah publik. Konsep tersebut menjadi salah satu kajian publik yang mulai banyak diminati oleh para akademisi yang hadir untuk memberikan jawaban atas terjadinya kegagalan implementasi, biaya mahal, dan politisasi regulasi sektor publik (Ansell dan Gash, 2007). Fokusnya mengarah pada setiap tahapan kebijakan publik sebagai sebuah paradigma baru dalam memahami eksistensi *multi-stakeholders* dalam urusan-urusan publik. Bentuk pelayanan *collaborative governance* sekarang ini telah banyak mengalami perubahan yang dipengaruhi pesatnya teknologi. Hal ini terlihat dari munculnya konsep pelayanan *collaborative governance* yang bertransformasi menjadi pelayanan digitalisasi. Salah satu daerah di Indonesia yang berupaya untuk menerapkan konsep *collaborative governance* berbasis digitalisasi adalah Kota Denpasar.

Berdasarkan data dari Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) pada bulan Juni tahun 2022, Kota Denpasar yang merupakan satu-satunya kota di Provinsi Bali, tercatat sebagai kabupaten/kota yang memiliki jumlah penduduk tertinggi kedua di Bali, yaitu sebesar 653.136 ribu jiwa. Kepadatan penduduk yang tinggi ini memberikan berbagai dampak pada pelayanan publik di Kota Denpasar, salah satunya dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dalam pelaksanaannya, terdapat hambatan yang terjadi, terkhususnya pada antrian masyarakat yang selalu penuh dan padat dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Berdasarkan data dari Taring Dukcapil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Denpasar (2023), permohonan layanan di Kota Denpasar setiap harinya rata-rata berjumlah 400 permohonan sehingga terjadinya penumpukan antrian bukan menjadi rahasia umum lagi. Berangkat dari masalah tersebut, Disdukcapil Kota Denpasar kemudian berinovasi menciptakan layanan berbasis digitalisasi berupa aplikasi yang diberi nama Taring Dukcapil (Pendaftaran Daring Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil). Taring Dukcapil ini kemudian menjadi salah satu layanan administrasi Disdukcapil Kota Denpasar yang dimanfaatkan oleh masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan secara daring.

Pengurusan administrasi kependudukan secara *online* di Kota Denpasar dengan berbagai inovasi program yang berbasis digitalisasi seperti Taring Dukcapil (Pendaftaran Daring Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil), tentu tidak bisa ditangani jika hanya dilakukan oleh satu atau dua pihak saja. Dalam pelaksanaannya tentu membutuhkan peran serta berbagai pihak atau *stakeholder* untuk bersama-sama melakukan kolaborasi (*collaboration*). Kolaborasi digunakan untuk menggambarkan kerjasama yang formal, aktif, eksplisit, dan berorientasi kolektif dalam manajemen dan kebijakan publik. Adapun *stakeholder* dalam proses pelaksanaan hingga pengawasan Sistem Pendaftaran Daring (Si Taring) sudah terdapat elemen yang terlibat, diantaranya: Admin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar sebagai pihak pengawas administrasi kependudukan, Dinas Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) sebagai pihak pengawas sistem, serta tersedianya jasa transportasi melalui Grab dan Gojek dalam pengiriman dokumen.

Hal tersebut sejalan dengan paradigma *Governance* dalam ilmu administrasi negara yaitu mendorong sebagian peran pemerintah kepada kelompok lainnya sehingga membangun sinergitas dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Perkembangannya terjadi penyempurnaan dalam konsep *governance*, yaitu *collaborative governance* yang dimaknai bahwa institusi publik atau pihak-pihak berkepentingan dalam pelaksanaan dan sasaran suatu kebijakan atau program harus dilibatkan secara konsensus dalam perumusan dan partisipatif dalam melaksanakan kebijakan tersebut (Yasintha, 2019).

Dalam penggunaan Taring Dukcapil, masyarakat kerap kali masih menghadapi beberapa masalah, seperti terhambatnya pelayanan yang disebabkan oleh proses *maintenance* atau pemeliharaan *website* Taring Dukcapil. Proses tersebut menyebabkan masyarakat tidak bisa mengakses Taring Dukcapil sehingga berakibat pada pelayanan yang menjadi terlambat. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang kurang mengetahui cara menggunakan Taring Dukcapil yang disebabkan minimnya sosialisasi yang dilakukan dan hanya terbatas pada instansi perangkat daerah. Permasalahan lainnya, yaitu belum optimalnya pelayanan pengiriman dokumen administrasi kependudukan yang berkolaborasi dengan Grab dan Gojek. Hal tersebut dapat terlihat dari sedikitnya masyarakat yang menggunakan Grab dan Gojek dalam proses pengiriman dokumen. Oleh karena itu, penyusun tertarik untuk mengulas lebih dalam bagaimana penerapan *collaborative governance* di Disdukcapil Kota Denpasar melalui penelitian yang berjudul "*Collaborative Governance Berbasis Transformasi Digital melalui Program Taring Dukcapil di Disdukcapil Kota Denpasar*".

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka diangkat suatu rumusan masalah yaitu bagaimana *collaborative governance* berbasis transformasi digital melalui program Taring Dukcapil di Disdukcapil Kota Denpasar.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Creswell (2013) kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan sebagai pemahaman sebuah makna dan mengeksplor berbagai masalah sosial. Kemudian, menurut Moleong (2014) kualitatif adalah metode dalam sebuah penelitian yang memperoleh data deskriptif dalam bentuk lisan dari pengamatan tingkah laku manusia maupun kata-kata dalam bentuk tulisan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan data primer berdasarkan hasil wawancara dengan pihak terkait, serta data sekunder yang berasal dari laporan-laporan, catatan, atau dokumen dari para informan. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah berdasarkan model dari Miles dan Huberman yang terdiri atas tiga kegiatan analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Sugiyono, 2013:246).

3. Hasil dan Pembahasan

Collaborative Governance yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu untuk meningkatkan pelayanan yang prima, transparan serta efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Salah satu *collaborative governance* yang diterapkan oleh Disdukcapil adalah Taringdukcapil yang berbasis transformasi digital. Taringdukcapil merupakan aplikasi tata cara pendaftaran daring dukcapil yang digunakan untuk memudahkan Masyarakat dalam mengurus berbagai administrasi kependudukan secara online. Selain itu dengan taring dukcapil merupakan salah satu pelayanan yang mengalami transformasi dari konvensional menjadi digital yang memanfaatkan media elektronik. Dalam penerapannya, taringdukcapil sangat mudah diakses melalui website <https://taringdukcapil.denpasarkota.go.id/>. Aplikasi ini dapat diakses melalui situs web resmi Taringdukcapil dan memungkinkan pengguna untuk membuat akun dan mengajukan permohonan pendaftaran secara online. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar juga menyediakan layanan Taring Dukcapil 24 jam yang dapat diakses melalui Mal Pelayanan Publik Graha Sewaka Dharma.

Gambar 4. 1 Ketentuan Taring Dukcapil Kota Denpasar

KETENTUAN :

- 1). PELAYANAN PENDAFTARAN DARING DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA DENPASAR DIBUKA 24 JAM. (PENDAFTARAN DAPAT DILAKUKAN SAAT HARI LIBUR)
- 2). STATUS : KEPALA KELUARGA/SUAMI/ISTRI/MENANTU/ANAK (SUDAH BERUMUR 17 TH KEATAS ATAU SUDAH PERNAH MENIKAH) DALAM KARTU KELUARGA YANG BISA MEMBUAT AKUN TARING DUKCAPIL.
- 3). PERMOHONAN PENDAFTARAN DARING YANG MASUK AKAN DIVERIFIKASI SESUAI JADWAL YANG TELAH DITENTUKAN.
- 4). PELAPOR DALAM FORMULIR PERSYARATAN ADALAH KEPALA KELUARGA ATAU ANGGOTA KELUARGA DALAM SATU KK.
- 5). KHUSUS UNTUK PENGURUSAN AKTA KEMATIAN DAN AKTA PERKAWINAN, KEPALA LINGKUNGAN ATAU KEPALA DUSUN BOLEH SEBAGAI PELAPOR.
- 6). PELAYANAN LEGALISIR DILAKUKAN SECARA LURING KE KANTOR DINAS DUKCAPIL :
a) HARI SENIN - KAMIS DARI JAM 08.00 SAMPAI JAM 15.00 WITA,
b) HARI JUMAT DARI JAM 08.00 SAMPAI JAM 12.00 WITA.

INFORMASI :
SENIN - KAMIS : 08.00 - 15.00 WITA
JUMAT : 08.00 - 12.00 WITA

0361 428597
087727366547
087860892401
*tanpa pesan

UNTUK PERGANTIAN EMAIL ATAU NMR, HP YANG SUDAH DI DAFTARKAN DAN UPDATE DATA KK DI AKUN TARING, SILAHKAN MENGIRIM PESAN WHATSAPP KE NOMOR : 0818565853

Sumber: <https://taringdukcapil.denpasarkota.go.id/>

Taringdukcapil menyediakan berbagai jenis pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil secara online, yaitu paket akta kelahiran, paket akta perkawinan, paket akta perceraian, paket akta kematian, Kartu Keluarga, KTP elektronik Denpasar, KTP elektronik luar Denpasar, Kartu Identitas Anak.

Gambar 4. 2 Jenis Pelayanan Taring Dukcapil



Sumber: <https://taringdukcapil.denpasarkota.go.id/>

Dengan adanya pelayanan taringdukcapil memberikan kontribusi dalam meningkatkan transparansi, efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas pelayanan publik. Transparansi: Taringdukcapil telah memberikan akses yang lebih mudah dan transparan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Masyarakat dapat melihat tata cara, prosedur, dan proses dalam pembuatan KTP, Akta, dan KK yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Efisiensi dan Efektivitas: Implementasi Taringdukcapil telah membantu dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Masyarakat dapat mengurus administrasi kependudukan dengan lebih cepat dan mudah melalui sistem pendaftaran daring ini. Akuntabilitas: Taringdukcapil juga membantu dalam meningkatkan akuntabilitas lembaga pemerintah dalam menggunakan dana publik secara ekonomis, efisien, dan efektif. Dengan adanya sistem ini, lembaga pemerintah dapat memantau dan memperbaiki kinerja pelayanan mereka secara lebih baik.

Taring Dukcapil berkolaborasi dengan layanan transportasi online seperti Grab dan Gojek dalam pengiriman dokumen kependudukan, sehingga mempercepat proses pengiriman dokumen kepada Masyarakat. Kolaborasi ini juga membantu dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Adapun hasil temuan penulis mengenai *collaborative governance* berbasis transformasi digital melalui program Taring Dukcapil di Disdukcapil Kota Denpasar berdasarkan pada empat indikator *collaborative governance* yang dikemukakan oleh Ansell Gash (2008) yaitu kondisi awal, desain kelembagaan, kepemimpinan dan proses kolaboratif.

Kondisi Awal

Kondisi awal dalam *collaborative governance* merupakan tahap dimana masing-masing pemangku kepentingan memiliki latar belakang yang berbeda yang dapat menghasilkan sebuah bentuk hubungan asimetris dalam relasi yang dijalankan. Taring Dukcapil mulai diterapkan pada tahun 2020 yang dilatar belakangi dengan adanya covid-19 yang dimana pada saat itu masyarakat tidak boleh bepergian keluar rumah sehingga agar pelayanan tetap berjalan maka pelayanan diharuskan menjadi online guna memutus rantai penyebaran covid-19. Dengan adanya yang melatarbelakangi tersebut dibentuklah Taring Dukcapil yang dimana walaupun dari rumah masyarakat masih tetap bisa mengurus administrasi kependudukan. Sehingga sampai saat ini masyarakat rata-rata sudah mengetahui adanya Taring Dukcapil. Selanjutnya dalam pelaksanaan Taring Dukcapil didukung dengan keberadaan sumber daya yang memadai seperti adanya sumber daya keuangan berupa anggaran yang berasal dari APBD/APBN, sumber daya manusia, sumber daya metode dan sumber daya material.

Desain Kelembagaan

Desain kelembagaan menekankan regulasi dasar dan mekanisme terjalannya kolaborasi secara prosedur yang legal, transparan, inklusivitas, partisipatif, dan eksklusivitas forum. Dalam menciptakan inovasi Taring bahwa terdapat kolaborasi antara Disdukcapil Kota Denpasar dengan Gojek dan Grab. Kolaborasi tersebut terjadi karena adanya tawaran kerja sama dari pihak Gojek dan Grab. Dari kolaborasi tersebut, pihak Gojek dan Grab ditempatkan pada proses pencetakan permohonan taring dalam rangka memudahkan masyarakat agar lebih efektif dan efisien. Masyarakat pun sebagian besar sudah mengetahui mekanisme dari kepengurusan administrasi kependudukan melalui Taring Dukcapil. Tidak hanya itu, proses kolaborasi ini pun sudah saling menguntungkan ketiga pihak, yaitu dari pihak Disdukcapil Kota Denpasar, pihak Gojek, dan Pihak Grab sehingga inovasi yang diciptakan oleh Disdukcapil Kota Denpasar melalui proses administrasi dengan sistem daring dapat terlaksana dengan baik dan berhasil.

Kepemimpinan

Kepemimpinan memegang peranan penting yang akan membawa para pihak yang terlibat untuk saling bekerjasama serta membuat mereka saling terikat dalam semangat untuk mewujudkan kolaborasi. Ansell dan Gash mensyaratkan bahwa pimpinan suatu lembaga tata kelola kolaboratif merupakan pemimpin yang fasilitatif, yang mana mampu untuk menyediakan fasilitas seluruh pemangku kepentingan untuk bersama-sama saling membangun rasa percaya, berkomitmen, membuat rencana strategi, visi dan misi, tujuan bersama yang telah disepakati. Terciptanya program taring dukcapil di Disdukcapil-pun dikarenakan keinginan pemimpin untuk mengatasi segala keluhan yang bermunculan. Pada indikator kepemimpinan dalam *Collaborative Governance* Berbasis *Transformasi Digital* Melalui Program Taring Dukcapil di Disdukcapil Kota Denpasar bahwa terdapat inovasi atau ide-ide untuk membuat program dari pemimpin untuk mengatasi berbagai keluhan yang disampaikan dan program tersebut-pun telah terimplementasi dan memiliki aturan dasar berupa SK. Selain itu, pemimpin Disdukcapil juga telah menyediakan fasilitas diskusi bagi para pemangku kepentingan dalam mewujudkan program taring dukcapil. Terkait sosialisasi-pun telah dilaksanakan oleh Disdukcapil walaupun sosialisasi tersebut belum merata.

Proses Kolaboratif

Proses kolaboratif dalam *collaborative governance* menggambarkan bagaimana perkembangan proses kolaborasi yang dilakukan oleh pihak yang bersangkutan. Proses kolaboratif sendiri diawali dengan adanya diskusi atau dialog tatap muka yang nantinya akan menghasilkan suatu kesepakatan bersama. Kesepakatan yang telah terbentuk tersebut tentunya didukung oleh adanya rasa saling percaya dan komitmen dari pihak yang berkolaborasi. Pada indikator proses kolaboratif dalam *Collaborative Governance* Berbasis *Transformasi Digital* Melalui Program Taring Dukcapil di Disdukcapil Kota Denpasar bahwa Disdukcapil Kota Denpasar bersama dengan Pihak Grab dan Gojek sudah bertemu langsung untuk mengajak kolaborasi dalam pengiriman dokumen kependudukan. Dalam penerapannya, Disdukcapil memfasilitasi tempat parkir khusus untuk driver Gojek dan Grab, ketika pengambilan dokumen oleh driver juga dilayani di loket khusus. Seluruh pihak yang terlibat dalam kolaborasi sudah sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

Faktor Pendorong dan Penghambat *Collaborative Governance* Taring Dukcapil di Disdukcapil Kota Denpasar

Faktor Pendorong

Dalam melaksanakan *collaborative governance* berbasis transformasi digital melalui program Taring Dukcapil di Disdukcapil Kota Denpasar ini tentunya terdapat sejumlah faktor pendorong yang mendukung jalannya kolaborasi. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan faktor pendorong yang mendukung keberhasilan kolaborasi antara Disdukcapil Kota Denpasar dengan PT. Gojek dan Grab, yaitu:

1. Adanya keinginan untuk bekerja sama

Dalam hal ini, baik Disdukcapil Kota Denpasar maupun PT. Gojek dan Grab sama-sama memiliki keinginan untuk bekerja sama. Selain itu, pada Disdukcapil Kota Denpasar, keinginan untuk bekerja sama ini semakin diperkuat karena dapat meningkatkan pelayanan program Taring Dukcapil dan akan berdampak pada citra pelayanan.

2. Adanya Dukungan dari Pemerintah Kota Denpasar

Kolaborasi yang berjalan antara Disdukcapil Kota Denpasar dengan PT. Gojek dan Grab dilatarbelakangi oleh adanya dukungan dari Pemerintah Kota Denpasar. Dalam hal ini, terlihat bahwa adanya keterbukaan dari Pemerintah Kota Denpasar untuk menjalin kerja sama dengan pihak lainnya. Keterbukaan untuk berkolaborasi ini disadari dapat memperbaiki kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya program Taring Dukcapil. Hal ini tentu memiliki dampak yang signifikan, seperti lebih mudahnya masyarakat dalam pengambilan dokumen.

Faktor Penghambat

Dalam melaksanakan *collaborative governance* berbasis transformasi digital melalui program Taring Dukcapil di Disdukcapil Kota Denpasar ini tentunya terdapat sejumlah faktor penghambat dalam pelaksanaan Taring Dukcapil, seperti:

1. Kurangnya Sosialisasi kepada Masyarakat

Kurangnya sosialisasi yang efektif dari Disdukcapil Kota Denpasar terkait program Taring Dukcapil kepada masyarakat telah menyebabkan minimnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai layanan ini. Karena itu, banyak warga yang belum menyadari manfaat serta kemudahan yang bisa diperoleh dari program tersebut. Hal ini dapat menghambat partisipasi aktif masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan yang lebih modern dan efisien. Kurangnya sosialisasi tentang kolaborasi dengan Gojek dan Grab dalam pengiriman dokumen kependudukan juga menyebabkan masyarakat belum sepenuhnya menyadari potensi keuntungan dan kemudahan yang dapat diperoleh dari layanan ini.

2. Masyarakat Masih Awam dalam Penggunaan Teknologi

Masih terdapat masyarakat yang tidak mengerti dalam mengoperasikan teknologi terkhususnya masyarakat yang masih awam dengan kemunculan teknologi. Seperti kesulitan dalam mengakses *website* Disdukcapil Kota Denpasar, kemudian melengkapi data-data secara *online*, dan masih bingung dalam penggunaan *website* tersebut. Sehingga hal tersebut cukup menghambat proses perkembangan teknologi dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis digital.

4. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil temuan di lapangan mengenai *Collaborative Governance* berbasis Transformasi Digital melalui Program Taring Dukcapil di Disdukcapil Kota Denpasar, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program pelayanan Taring Dukcapil dalam upaya meningkatkan pelayanan yang prima, transparan serta efektif dan efisien sudah membantu Masyarakat dalam hal mengurus berbagai administrasi kependudukan. Dalam penerapannya, taring dukcapil merupakan layanan berupa aplikasi yang memungkinkan penggunanya mengurus administrasi kependudukan secara online. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga menyediakan layanan Taring Dukcapil 24 jam yang dapat diakses melalui Mal Pelayanan Publik Graha Sewakha Dharma. Dengan adanya pelayanan taring dukcapil telah memberikan kontribusi dalam meningkatkan transparansi, efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas pelayanan publik. Keberhasilan dari program taring dukcapil yang merupakan transformasi pelayanan yaitu dari pelayanan konvensional menjadi pelayanan digital tidak lepas dari konsep *Collaborative Governance* yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. Keberhasilan tersebut kemudian dijabarkan dengan beberapa indikator dari teori *Collaborative Governance* oleh Ansell & Gash (2008) yaitu kondisi awal, desain kelembagaan, kepemimpinan, dan proses kolaboratif.

Daftar Pustaka

Ahad, M. P. Y., & Barsei, A. N. (2023). *Collaborative Governance Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik: Best Practice Dari Pemerintah Daerah Di Indonesia: Collaborative Governance In The Implementation*

Of Electronic-Based Governance Systems: Best Practices From Local Governments In Eastern Indonesia. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 13(01), 52-74.

Badan Pusat Statistik. 2023. *Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi 2022*. Diakses pada 23 September 2023, dari <https://www.bps.go.id/publication/2023/09/29/cfa3a7c9e8b2397799ec6bb3/indeks-pembangunan-teknologi-informasi-dan-komunikasi-2022>.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. (2020). *Standar Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar Revisi ke 6*.

Girindra, I. A. G., Widnyani, I. A. P. S., & Dewi, N. D. U. (2021). Optimalisasi Website Pemerintah Daerah Berbasis Collaborative Governance (Studi Pada Dinas Kota Malang). *Jurnal Widya Publika*, 9(1), 15-35.

Islamy, La Ode Syaiful. (2018). *Collaborative Governance Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.

Kementerian Komunikasi dan Informasi. (2023). *Pemerintah Kebut Digitalisasi Layanan Publik*. Diakses pada 8 Oktober 2023, dari <https://www.kominfo.go.id/content/detail/47280/pemerintah-kebut-digitalisasi-layanan-publik/0/artikel>.

Maulana, R. M. (2022). Collaborative Digital Transformation Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Nokel: Ilmu-Ilmu Sosial*, 7(2), 263-277.

Nurdin, N. Collaborative Governance Melalui Mall Pelayanan.

Sukomardojo, T dkk. (2023). Transformasi Digital dalam Administrasi Publik dan Dampaknya terhadap Kesadaran Politik Ekonomi: Analisis Pendekatan Kualitatif dalam *Connected Community*. *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah*, 5(2). 196-204.

Syamsinar, St. (2019). *Collaborative Governance* dalam Pelayanan Akta Kelahiran Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gowa. *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah, Makassar.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wijayanti, A., & Kasim, A. (2021). Implementasi Strategi Nasional Pencegahan Korupsi Di Indonesia: Perspektif Collaborative Governance. *Integritas: Jurnal Anti Korupsi*, 7(2), 291-310.

